

1 Handhaving in Westerpark

Het vierde onderzoek onder het panel van stadsdeel Westerpark gaat over handhaving. Het stadsdeel wil weten of de bewoners van Westerpark tevreden zijn over bepaalde vormen van handhaving in hun buurt. Het gaat hier om signaleren en daar waar nodig optreden tegen bijvoorbeeld fout geparkeerde auto's, hondenpoep en fout geplaatst afval. Ook is er aan de panelleden gevraagd of men zich ergert aan vuil op straat en andere zaken. Aan dit panelonderzoek hebben 455 van de 684 panelleden meegedaan, een respons van 67%.

Handhaving beoordeeld met een 5,5

De panelleden geven een 5,5 als rapportcijfer voor de handhaving door het stadsdeel in het algemeen. Ook is er gevraagd om een rapportcijfer te geven op meer specifieke onderdelen. Deze rapportcijfers variëren tussen 4,1 en 5,7. Het best wordt de handhaving bij fout geparkeerde auto's beoordeeld en het slechtst wordt de handhaving van hondenpoep en fietswrakken beoordeeld.

Tabel 1.1 Beoordeling handhaving op verschillende onderdelen

	gemiddelde rapportcijfer
verkeerd geparkeerde auto's (bijv. op de stoep)? (n=355)	5,7
het schoonhouden van straten en stoepen in uw buurt (n=455)	5,6
steigers zonder vergunning (n=123)	5,4
bouwcontainers zonder vergunning (n=128)	5,0
zwerfvuil (n=416)	5,0
fout geplaatst afval (bijv. naast ondergrondse containers) (n=372)	4,9
verkeerd gestalde fietsen (n=351)	4,8
fietswrakken (n=388)	4,3
hondenpoep (n=401)	4,1
het handhavingsbeleid in het algemeen (n=419)	5,5

Oordeel handhaving zwerfvuil en schoonhouden verschilt per buurt

De meeste rapportcijfers verschillen niet per buurt, met uitzondering van de rapportcijfers op gebied van handhaving van zwerfvuil en het schoonhouden van straten en stoepen. De panelleden in de Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt geven de laagste rapportcijfers voor deze onderdelen en de panelleden in de Frederik Hendrikbuurt geven de hoogste cijfers. Een vergelijkbare rangorde van de drie buurten is terug te vinden in het zwerfvuilonderzoek van O+S.

Tabel 1.2 Rapportcijfers oordeel handhaving per buurt

Buurt	het schoonhouden van straten en stoepen		zwerfvuil	
	n	gemiddelde	n	gemiddelde
Houthavens, Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt	137	5,3	126	4,6
Staatsliedenbuurt	174	5,5	161	4,9
Centrale Markt en Frederik Hendrikbuurt	144	6,0	129	5,5

Jongeren minder kritisch over fout geplaatste auto's en fietsen

Het oordeel over de handhaving hangt niet alleen af van de buurt. Het blijkt dat panelleden van boven de 50 jaar in het algemeen iets kritischer over het handhavingsbeleid denken dan jongeren bij de volgende zaken: verkeerd gestalde fietsen en verkeerd geparkeerde auto's. Ouderen geven juist weer een positiever rapportcijfer voor het schoonhouden van straten en stoepen in de buurt dan jongere panelleden.

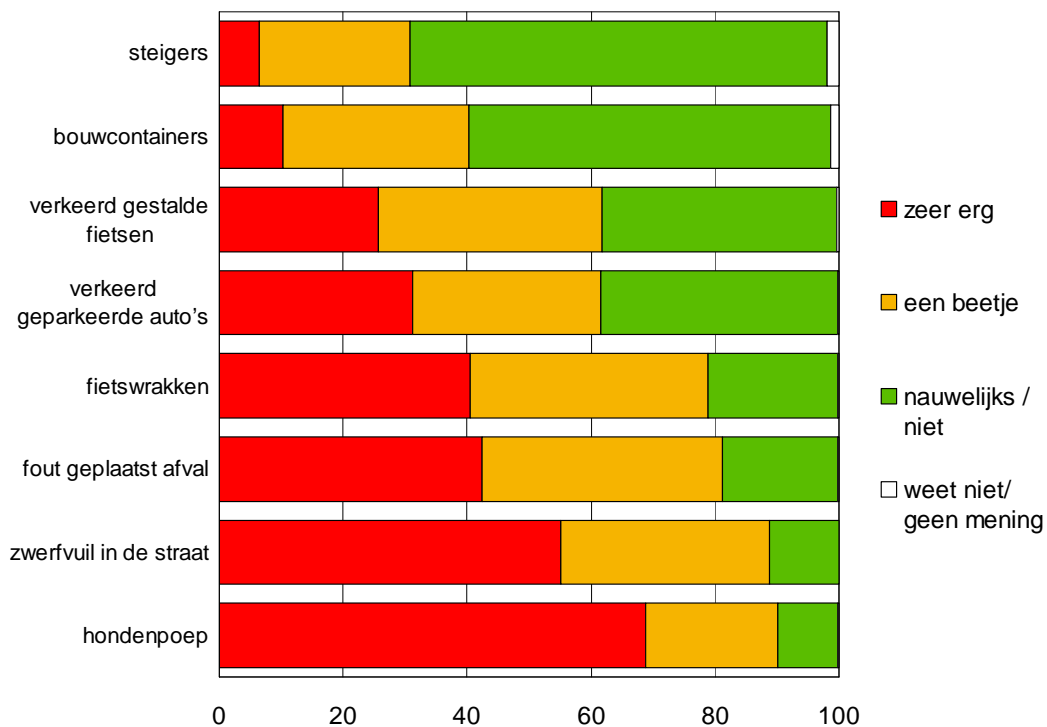
Tabel 1.3 Rapportcijfer oordeel handhaving naar leeftijd

	verkeerd geparkeerde auto's	verkeerd gestalde fietsen	het schoonhouden van straten en stoepen in uw buurt
21 t/m 34 jaar (n=93)	6,1	5,4	5,2
35 t/m 49 jaar (n=141)	5,6	4,7	5,6
50 jaar en ouder (n=120)	5,4	4,4	6,0

Ergernissen

De handhavingonderdelen die minder positief beoordeeld worden, zijn ook zaken waaraan relatief veel panelleden zich ergeren zoals hondenpoep en fout geplaatst afval. Respectievelijk 69% en 43% ergert zich zeer hieraan. Ook ergeren veel panelleden zich aan zwerfvuil op straat. Het minst ergeren de panelleden zich aan steigers en bouwcontainers.

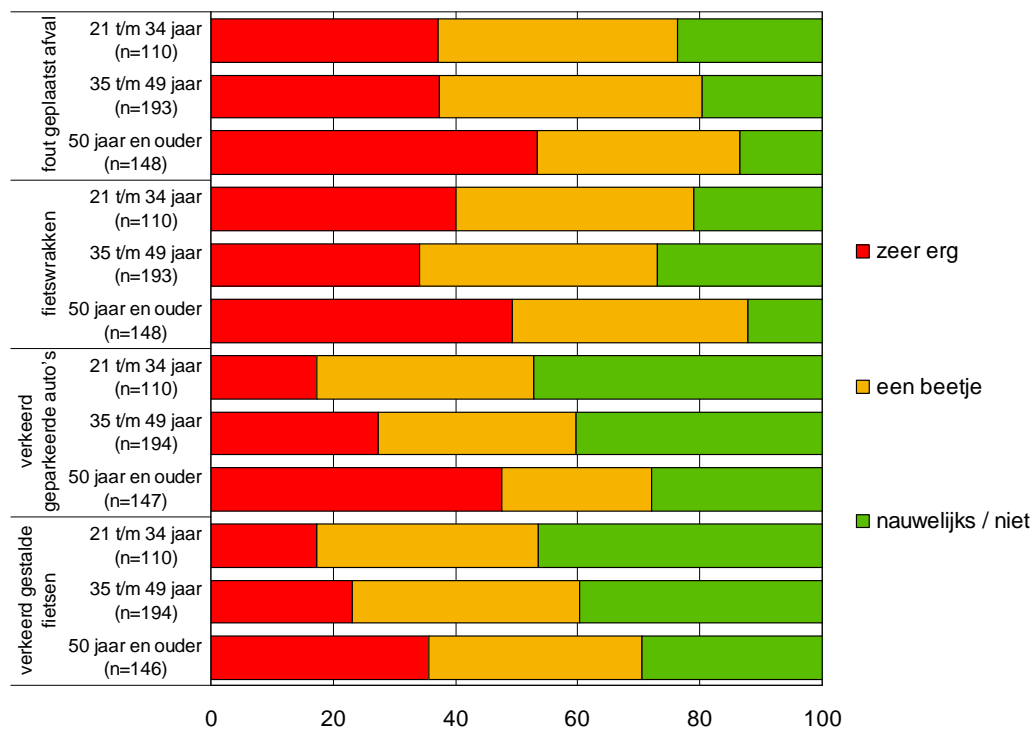
Figuur 1.4 Mate van ergernis (n=455, procenten)



Ouderen ergeren zich fout geplaatste auto's, fietsen en afval

Panelleden boven de 50 jaar ergeren zich over bepaalde zaken meer over fietswrakken, verkeerd geplaatste fietsen en auto's en fout geplaatst afval. Van de panelleden boven de 50 jaar ergert respectievelijk 86% en 88% zich zeer of een beetje aan fout geplaatst afval en fietswrakken.

Figuur 1.5 Ergernissen naar leeftijd (procenten)



Prioriteit

Volgens de panelleden moet de prioriteit bij de handhaving bij de aanpak van hondenpoep en zwerfvuil liggen. Bij deze onderdelen is ook de ergernis groot. De aanpak van steigers en bouwcontainers zonder vergunning heeft de minste prioriteit volgens de panelleden.

Tabel 1.6 Prioriteit bij de handhaving

	percentage genoemd
hondenpoep	65
zwerfvuil	59
fietswrakken	48
fout geplaatst afval	37
verkeerd geparkeerde auto's	33
losse fietsen op straat	14
bouwcontainers	7
steigers	2
anders, namelijk	9

Bijna één op de tien (9%) noemt ook nog andere onderwerpen die ergernis oproepen, zoals geluidsoverlast en fietsen op de stoep.

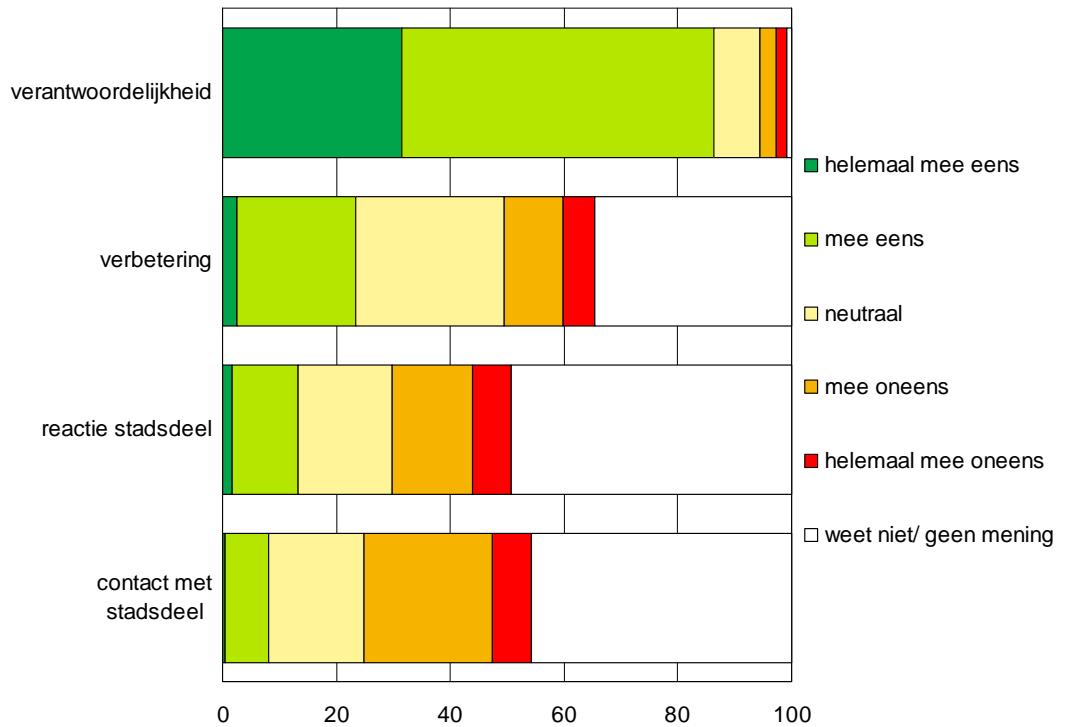
Stellingen

De panelleden is gevraagd te reageren op de volgende stellingen.

- Het stadsdeel reageert snel op handhavingklachten.
- De handhaving in het stadsdeel is de afgelopen jaren sterk verbeterd.
- Bewoners hebben ook een verantwoordelijkheid bij de handhaving.
- De meeste bewoners nemen contact op met het stadsdeel wanneer zij een handhavingprobleem in hun buurt signaleren.

De meeste stellingen zijn voor de panelleden moeilijk te beoordelen. Zo heeft de helft van de ondervraagden geen mening over de stelling of bewoners in het algemeen snel contact opnemen met het stadsdeel of dat het stadsdeel snel op klachten reageert. Bijna een kwart (23%) vindt dat de handhaving door het stadsdeel is verbeterd. Daarnaast vinden de meeste panelleden (86%) dat bewoners ook een verantwoordelijkheid hebben bij de handhaving.

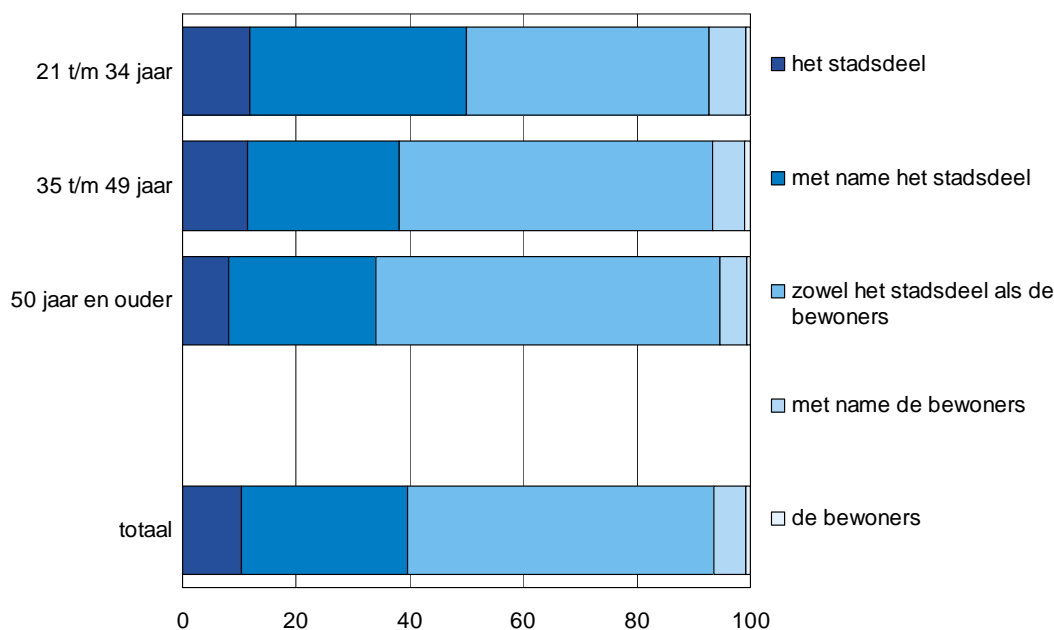
Figuur 1.7 Oordeel over de stellingen (n=455, procenten)



Verantwoordelijkheid handhaving ligt met name bij het stadsdeel

Ook is er expliciet aan bewoners gevraagd wie de meeste verantwoordelijkheid heeft bij handhaving, de bewoners of het stadsdeel. Meer dan de helft is van mening dat het stadsdeel en de bewoners beide een verantwoordelijkheid hebben. Veertig procent is van mening dat met name het stadsdeel verantwoordelijk is voor de handhaving. Jongere panelleden zijn iets meer geneigd de verantwoordelijkheid bij het stadsdeel te leggen dan oudere panelleden.

Figuur 1.8 Verantwoordelijk voor handhaving per leeftijdscategorie (procenten, n=455)



Helft is ontevreden over klachtenafhandeling

Bijna een derde van de panelleden (32%) heeft wel eens een klacht ingediend bij het stadsdeel omtrent de handhaving. De klachten lopen uiteen van meldingen van fietswrakken, hondenpoep tot opengebroken straten, zwerfvuil en bouwafval. Het aandeel bewoners dat een klacht heeft ingediend verschilt niet significant per buurt.

Tabel 1.9 Aandeel dat klacht heeft ingediend per buurt (procenten)

	ja	nee	totaal
Houthavens, Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt (n=137)	30	70	100
Staatsliedenbuurt (n=174)	33	67	100
Centrale Markt en Frederik Hendrikbuurt (n=100)	31	69	100
totaal (n=455)	32	68	100

Van de groep met klachten (144 panelleden) geeft iets meer dan de helft (53%) aan ontevreden of zeer ontevreden te zijn over de afhandeling van de klacht. Iets minder dan een derde is tevreden over de afhandeling van zijn of haar klacht.

Tabel 1.10 Oordeel over afhandeling klacht (procenten, n=144)

zeer tevreden	6
tevreden	24
neutraal	13
ontevreden	22
zeer ontevreden	31
mijn klacht is nog in behandeling	2
weet ik niet, geen mening	3
	100